



*INPDAP – Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica  
Gara per la fornitura di prodotti software per il Sistema Informativo dell'INPDAP*

**Normalizzazione  
del  
Sistema Informativo dell'Istituto**

**FORNITURA DI PRODOTTI SOFTWARE IBM  
PER IL SISTEMA INFORMATIVO DELL'INPDAP**

**Capitolato Tecnico**

---

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DURATA CONTRATTUALE E PIANO DELLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>I PRODOTTI SOFTWARE OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>5</b>
4.1	CERTIFICAZIONI E CONFORMITÀ .....	6
4.2	ULTERIORI IMPEGNI DEL FORNITORE .....	6
<b>5</b>	<b>SERVIZI CORRELATI.....</b>	<b>7</b>
5.1	CONSEGNA, INSTALLAZIONE E SUPPORTO AL COLLAUDO .....	7
5.2	MANUTENZIONE.....	7
5.3	MODALITÀ DI SEGNALAZIONE.....	8
5.4	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	8
<b>6</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI.....</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>LUOGO DI LAVORO.....</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>RENDICONTAZIONE .....</b>	<b>11</b>

## INDICE DELLE FIGURE

Figura 1-	Architettura di riferimento.....	5
-----------	----------------------------------	---

## **1 Introduzione**

Nel corpo del Capitolato si ricorrerà più volte ad alcuni termini, a cui verrà attribuito il seguente significato:

- ❖ Istituto, l'INPDAP;
- ❖ Capitolato Tecnico, il presente documento;
- ❖ Fornitura, l'intera fornitura oggetto del Capitolato tecnico;
- ❖ Fornitore, l'Impresa aggiudicataria della Fornitura;

## 2 Oggetto della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisizione delle componenti SW nel seguito specificate e l'erogazione di tutti i servizi correlati.

In particolare la fornitura si articola nelle seguenti componenti:

✓ Prodotti software

**n. 10 licenze** di IBM WebSphere Portal Server Extend Edition (versione 5 o successive)

**n. 10 licenze** di IBM Lotus Workplace Web Content Management (versione 5 o successive)

✓ Servizi correlati

- ❖ consegna, installazione e assistenza al collaudo
- ❖ manutenzione del software

### 3 Durata contrattuale e piano delle attività

Il periodo complessivo di durata contrattuale è di 26 mesi, suddiviso in due fasi:

- una prima fase di consegna, installazione e assistenza al collaudo di 2 mesi
- una seconda fase di erogazione del servizio di manutenzione di 24 mesi.

In tutto il presente documento i giorni sono da intendersi come solari, salvo diversa esplicita indicazione.

La data di inizio attività sarà comunicata con lettera dall'Istituto al Fornitore.

Al termine delle attività di consegna dei prodotti software e installazione sarà redatto, e sottoscritto congiuntamente dall'Istituto e dal Fornitore, un **verbale di consegna**.

Entro 1 mese (30 giorni) dalla data di inizio attività il Fornitore deve consegnare ed installare i prodotti software, e dare disponibilità al collaudo.

Il collaudo, la cui durata è prevista al massimo di un mese, avverrà secondo un Piano di collaudo che l'Istituto definirà e concorderà con il Fornitore prima della partenza del collaudo stesso.

La fase sarà ritenuta conclusa all'emissione del **verbale di collaudo** positivo.

A partire dal giorno successivo alla data di positivo collaudo avrà inizio l'erogazione del servizio di manutenzione che durerà 24 mesi.

## 4 I prodotti software oggetto della fornitura

I prodotti software oggetto della presente fornitura dovranno essere installati sul Sistema Informativo dell'Istituto di cui si riporta in figura una schematizzazione.

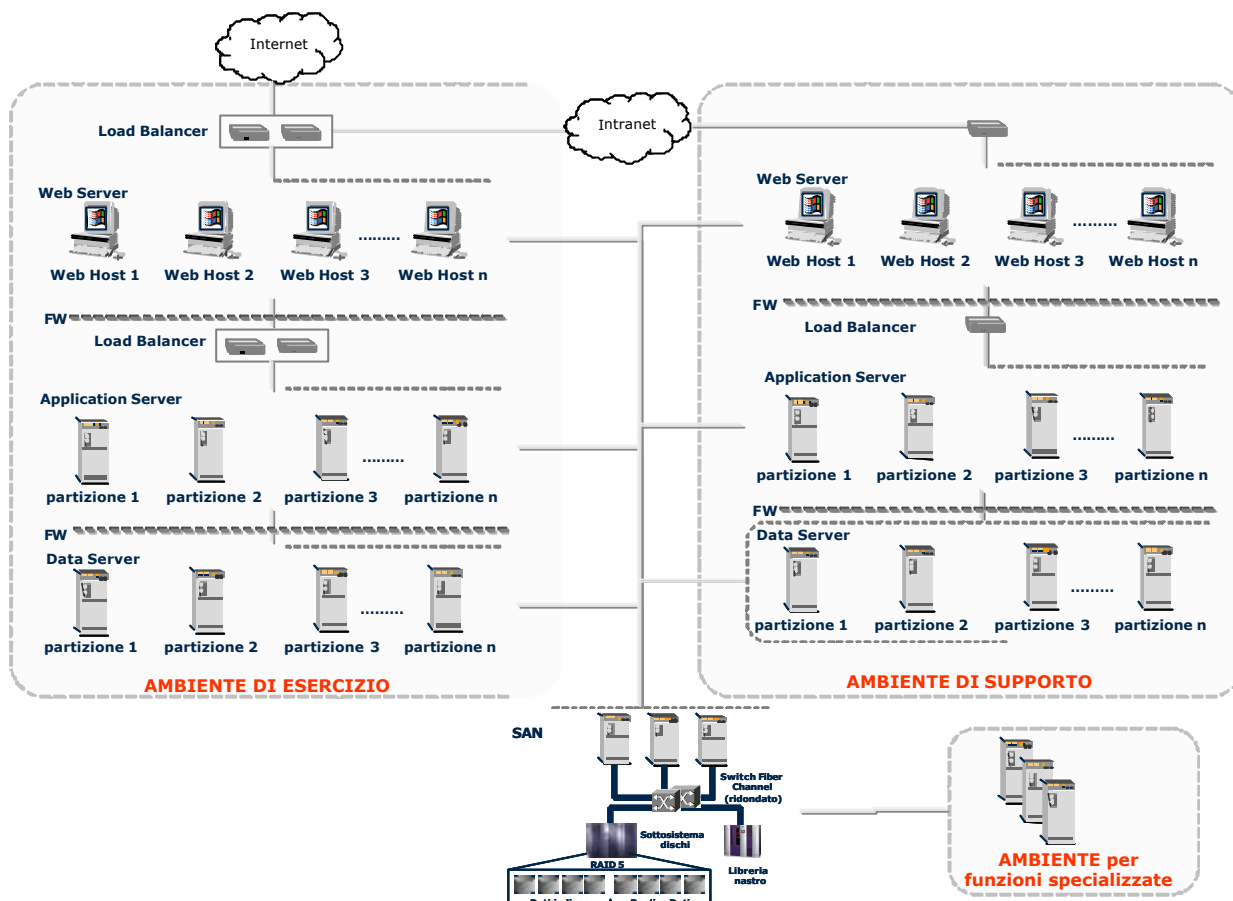


Figura 1- Architettura di riferimento

In particolare, dovranno essere installate:

- n. **6 licenze** di IBM WebSphere Portal Server Extend Edition (versione 5 o successive) sull'ambiente di esercizio;
- n. **4 licenze** di IBM WebSphere Portal Server Extend Edition (versione 5 o successive) sull'ambiente di supporto;
- n. **6 licenze** di IBM Lotus Workplace Web Content Management (versione 5 o successive) sull'ambiente di esercizio;
- n. **4 licenze** di IBM Lotus Workplace Web Content Management (versione 5 o successive) sull'ambiente di supporto;

#### **4.1 Certificazioni e conformità**

I prodotti software oggetto della fornitura devono essere mantenuti in regime di qualità secondo la certificazione ISO9001:2000, in corso di validità alla data di pubblicazione e di chiusura del Bando di Gara.

Il mantenimento della validità della certificazione viene richiesto anche per tutto l'arco della durata della manutenzione, pena la rescissione del contratto.



#### **4.2 Ulteriori impegni del fornitore**

Il fornitore è tenuto a consegnare tutta la documentazione relativa ai prodotti oggetto della presente fornitura e i supporti magnetici che contengono quanto necessario alla loro installazione.

Nel periodo di vigenza contrattuale il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento del software oggetto di fornitura (in termini di nuove release o nuove versioni) senza ulteriori oneri per l'Istituto).

Il Fornitore deve garantire la disponibilità degli aggiornamenti (nei termini sopra riportati) al software fornito, almeno per i tre anni successivi alla scadenza contrattuale.

## **5 Servizi correlati**

### **5.1 Consegna, installazione e supporto al collaudo**

I servizi correlati alla presente offerta sono i seguenti:

- consegna dei prodotti software richiesti
- installazione dei prodotti software consegnati
- supporto alle attività di collaudo dei prodotti installati
- erogazione della manutenzione sui prodotti installati per tutta la durata contrattuale.

In particolare, il Fornitore si impegna a:

- supportare l'Istituto nelle operazioni di collaudo che si svolgeranno presso il CED dell'Istituto in contraddittorio Fornitore-Istituto e in piena rispondenza al Piano di collaudo di cui al Capitolo 3 del presente Capitolato Tecnico.
- a collaudo concluso ("collaudo positivo"), consegnare all'Istituto i "titoli di licenza", relativi a tutte le licenze dei prodotti software oggetto della fornitura ed un'esplicita dichiarazione in cui sia evidente che l'Istituto è l'intestatario delle licenze stesse;

### **5.2 Manutenzione**

Il servizio comprende tutte le attività necessarie al mantenimento in perfetta efficienza del software oggetto della presente fornitura e alla risoluzione di qualunque anomalia che, anche indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza.

Le notifiche degli eventuali guasti e le richieste di intervento avverranno secondo le modalità descritte nel successivo paragrafo.

Per ogni intervento di manutenzione dovrà essere redatta da un incaricato del Fornitore una apposita nota, nella quale dovranno essere registrati l'ora della chiamata e quella dell'avvenuto ripristino, nonché le prestazioni effettuate.

Tale nota dovrà essere controfirmata dal responsabile del CED dell'Istituto o da persona da lui incaricata.

Le note originali dovranno essere conservate a cura del Fornitore.

E' da intendersi come parte integrante del presente servizio la disponibilità di tutte le patch/fix/Service Pack relative ai prodotti software offerti.



### **5.3 Modalità di segnalazione**

Nell'ambito dei servizi di manutenzione, senza ulteriore onere per l'Istituto, il Fornitore dovrà rendere disponibile un numero telefonico al quale indirizzare le richieste di risoluzione dei problemi relativi ai prodotti software oggetto della fornitura.

Tale numero telefonico sarà utilizzato dal personale dell'Istituto per effettuare le notifiche del guasto e/o malfunzionamento e il costo delle chiamate dovrà essere a carico del Fornitore.

Il servizio telefonico messo a disposizione dal fornitore dovrà garantire la seguente copertura minima:

- Lunedì/Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 20,30 (orario primario)

Dovranno inoltre essere resi disponibili un numero di fax e un indirizzo di e-mail, che l'Istituto potrà utilizzare nelle fasce orarie al di fuori di tale orario.

### **5.4 Modalità di remunerazione delle attività**

Le attività relative a tutti i servizi correlati sono remunerate nell'ambito dell'importo dichiarato nell'Offerta Economica dal fornitore omnicomprensivo delle forniture previste e dei servizi correlati.

## 6 Livelli di servizio richiesti

Nel seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti, distintamente per ogni servizio descritto nel Capitolato.

Fornitura di prodotti software			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Disponibilità per il collaudo dei prodotti software	Giorni di differenza tra la data effettiva di disponibilità per il collaudo dei prodotti software e la data prevista per il collaudo	= 0	Rilevazione alla data di disponibilità

Manutenzione software <sup>1</sup>			
Indicatore	Metrica	Valore soglia	Rilevazione
Tempestività di intervento (supporto remoto)	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento pervenuta al servizio telefonico del fornitore e l'istante (data/ora/minuti) in cui l'utente viene richiamato da un tecnico qualificato.	Entro 30 minuti nel 98% delle segnalazioni Entro 1 ora nel restante 2%	Rilevazione trimestrale
Tempestività di intervento (diagnosi)	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento pervenuta al servizio telefonico del fornitore e la data/ora di notifica diagnosi da parte del fornitore. Sono considerate solo le segnalazioni non risolte direttamente con supporto remoto	Entro 5 ore nel 98% delle segnalazioni Entro 9 ore nel restante 2%	Rilevazione trimestrale
Tempestività di ripristino	È l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di malfunzionamento pervenuta al servizio telefonico del fornitore e la data/ora di ripristino.	Entro 24 ore nel 90% delle segnalazioni	Rilevazione trimestrale

<sup>1</sup> Le segnalazioni pervenute al servizio telefonico del fornitore via fax o mail al di fuori dell'orario primario di servizio sono da ritenersi recepite alle 7.30 del primo giorno successivo compreso nell'orario primario di servizio stesso

## **7 Luogo di lavoro**

La fornitura sarà consegnata ed installata presso la sede del CED dell'Istituto in Roma.

I servizi richiesti anche in caso di intervento on-site saranno svolti presso la predetta sede.

## 8 Rendicontazione

Con cadenza trimestrale, il Fornitore dovrà rendicontare gli interventi di manutenzione effettuati e i livelli di servizio verificati.

In particolare, il Fornitore dovrà consegnare, entro i primi dieci giorni del mese successivo al trimestre di riferimento, i seguenti prospetti in formato cartaceo e elettronico:

- registrazione ufficiale del Fornitore in merito ai **Livelli di Servizio** rilevati nel periodo in esame secondo la tabella esemplificativa riportata di seguito.

Manutenzione software				
Identificativo	Descrizione indicatore	Metrica	Valore soglia	Risultati rilevazione

- **scheda di problema segnalato** e eventuale intervento effettuato durante il periodo in esame che riporti almeno i seguenti dati:
  - identificativo problema segnalato
  - data e ora di segnalazione problema al Fornitore
  - riferimento del segnalatore
  - descrizione del problema segnalato
  - azione intrapresa a seguito di segnalazione
  - identificativo di intervento effettuato dal Fornitore
  - descrizione dell'intervento effettuato
  - data di inizio e fine e ora di inizio e fine dell'intervento effettuato
  - luogo dell'intervento